
Liti tra clienti e banche: risolvibili anche senza giudice ordinario

Data Articolo: 22 Agosto 2013

Autore Articolo: Giuseppina Spanò

Le **Banche** e gli altri **Intermediari finanziari** sono obbligati per legge ad aderire a sistemi di **risoluzione** stragiudiziale delle **controversie** con la **clientela**. Tra questi, l'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** garantisce tempi rapidi e costi minimi. Ma quali operazioni possono essere sottoposte all'attenzione dell'ABF? Quando si può ricorrere? Quanto costa? Quali sono i tempi per la decisione dell'ABF?

L'**ABF** è stato istituito ai sensi dell'art. 128-bis del Testo Unico Bancario (TUB), introdotto dalla Legge 262/2005. È un organismo indipendente e imparziale nei compiti e nelle decisioni, composto da un Organo decidente articolato sul territorio nazionale nei tre Collegi di Milano, Roma e Napoli e dotato di una Segreteria tecnica la cui attività è svolta dalla Banca d'Italia.

La composizione di ciascun Collegio assicura che siano rappresentati gli interessi dei diversi soggetti coinvolti, per cui è formato da cinque membri fra cui il Presidente e due Componenti scelti dalla Banca d'Italia, un componente designato dalle Associazioni degli Intermediari e un altro nominato dalle Associazioni che rappresentano i clienti (sia imprese che consumatori).

Avvalendosi dell'ABF, la **risoluzione delle controversie** che possono sorgere tra i clienti e le Banche e gli altri Intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, è certamente **più semplice, rapida ed economica** rispetto al ricorso al Giudice ordinario, anche perché non prevede la necessità di assistenza legale da parte di un Avvocato e il contributo per le spese della procedura è di soli € 20,00 (che potrebbero anche essere rimborsati in caso di accoglimento anche solo parziale del ricorso).

Possano essere sottoposte all'attenzione dell'ABF, operazioni compiute e comportamenti adottati dal 1 gennaio 2009 da:

- Banche;
- Intermediari finanziari iscritti nell'elenco di cui agli artt. 106 e 107 del TUB;
- Confidi di cui all'art.155 comma 4 del TUB;
- Istituti di pagamento;
- Istituti di moneta elettronica (IMEL);

- Poste Italiane per l'attività di Bancoposta;

- Banche e Intermediari esteri che operano in Italia e che non siano sottoposti a un sistema stragiudiziale che fa parte della rete europea Fin-Net;

relativamente a **operazioni e servizi bancari e finanziari**, quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali:

- fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro;

- senza limiti di importo, se il cliente chiede soltanto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo).

Per verificare se un problema può essere risolto dall'ABF, basta seguire il percorso guidato sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it/ilricorso.

Prima di rivolgersi all'ABF, è necessario presentare un reclamo scritto all'Intermediario che deve avere al suo interno un apposito ufficio o una persona responsabile della gestione dei reclami.

Se la risposta dell'Intermediario non dovesse arrivare entro 30 giorni o non fosse soddisfacente, il Cliente può presentare **ricorso** all'Arbitro, non oltre 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; ove questo termine fosse trascorso, il Cliente è tenuto a presentare un nuovo reclamo prima di potersi rivolgere all'ABF.

Il **modulo** e le **istruzioni per il ricorso** sono disponibili presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, e inoltre acclusi alla "Guida pratica" all'Arbitro Bancario Finanziario, che deve essere messa a disposizione dagli Intermediari alla propria clientela.

Il Collegio dell'Organo, a maggioranza, decide entro 60 giorni dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto dall'intermediario le controdeduzioni, oppure dalla data di scadenza del termine per presentarle.

La Segreteria tecnica comunica alle parti la **decisione** completa della motivazione entro 30 giorni; entro ulteriori 30 giorni la Banca/Intermediario deve eseguire quanto deciso dall'ABF.

Se la decisione dell'ABF non è ritenuta soddisfacente, il Cliente, l'Intermediario o entrambi possono rivolgersi al Giudice.

Le **decisioni dell'ABF non sono vincolanti**, ma se l'Intermediario non le rispetta, il suo inadempimento è reso pubblico; per questo motivo, quasi sempre, esse sono accettate. Per saperne di più, potete consultare il sito: www.arbitrobancariofinanziario.it.

Dott. Rag. Giuseppina Spanò – Palermo